独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業
福祉用具レンタルサービス

利用者・ご家族の満足度を高めるために
ポイント集

平成23年3月
社団法人 日本福祉用具供給協会

はじめに

福祉用具貸与サービスの在り方として、利用者側による福祉用具貸与サービスに関する評価（満足度）が重要視されています。利用者の評価を把握することは、福祉用具貸与サービスの質を高め、ひいては、福祉用具貸与サービスの信頼性の確保に資するための重要な情報であると考えられます。

そこで、平成22年度に実施された「福祉用具貸与サービスに対する利用者の評価に関する調査」では、福祉用具貸与サービスに対する利用者や介護者の方の満足度向上をはかることを目的として、これら満足度と事業所や担当者の方が提供されているサービスの状況との関連について分析してとりまとめました。

この資料集では、日本福祉用具供給協会が実施した満足度調査結果の概要や、利用者、介護者の方の満足度を高めるためのポイント、収集した事例の分析結果や特徴的な事例、満足度を把握するためのチェックシートなどをご紹介しています。介護支援専門員、福祉用具専門相談員等の皆様が、現場での業務において利用者、介護者の方とのコミュニケーションのツールとして活用していただき、福祉用具をより満足してご利用いただけるための助けとなれば幸いです。

目　次

contents

1 福祉用具レンタルサービスに対する利用者･ご家族の満足度の現状 …… 3

2 福祉用具利用による効果について …… 8

3 利用者･ご家族の満足度を高めるためのポイント …… 10

4 事例の紹介 …… 12

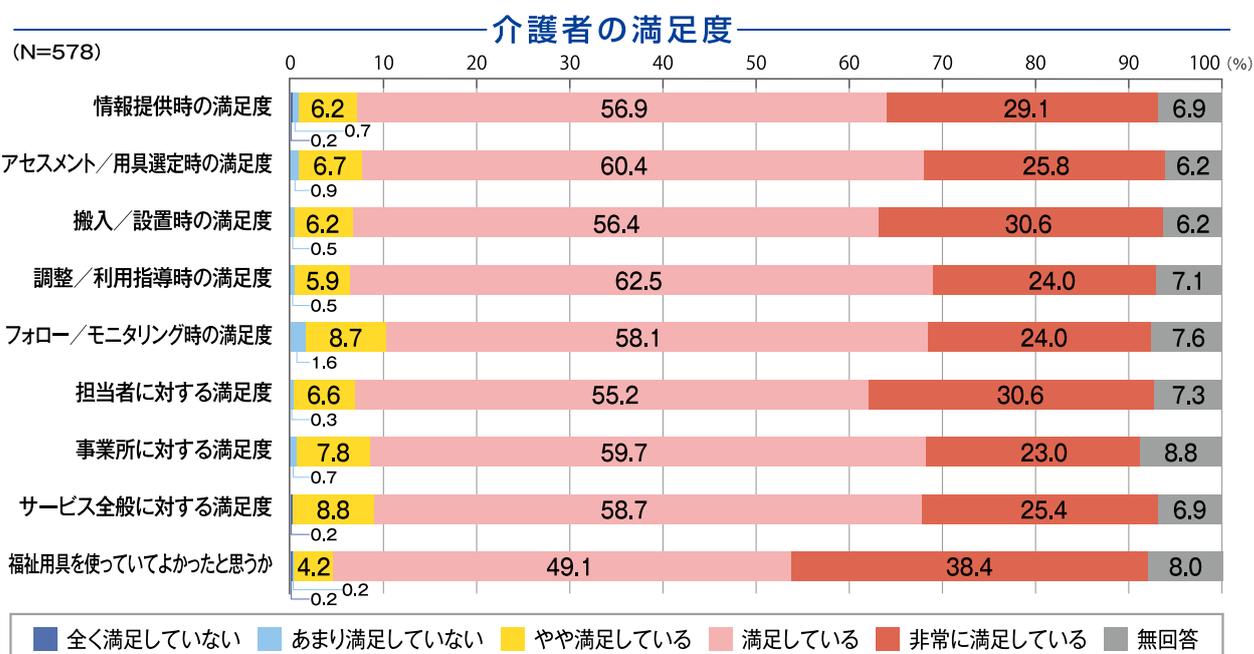
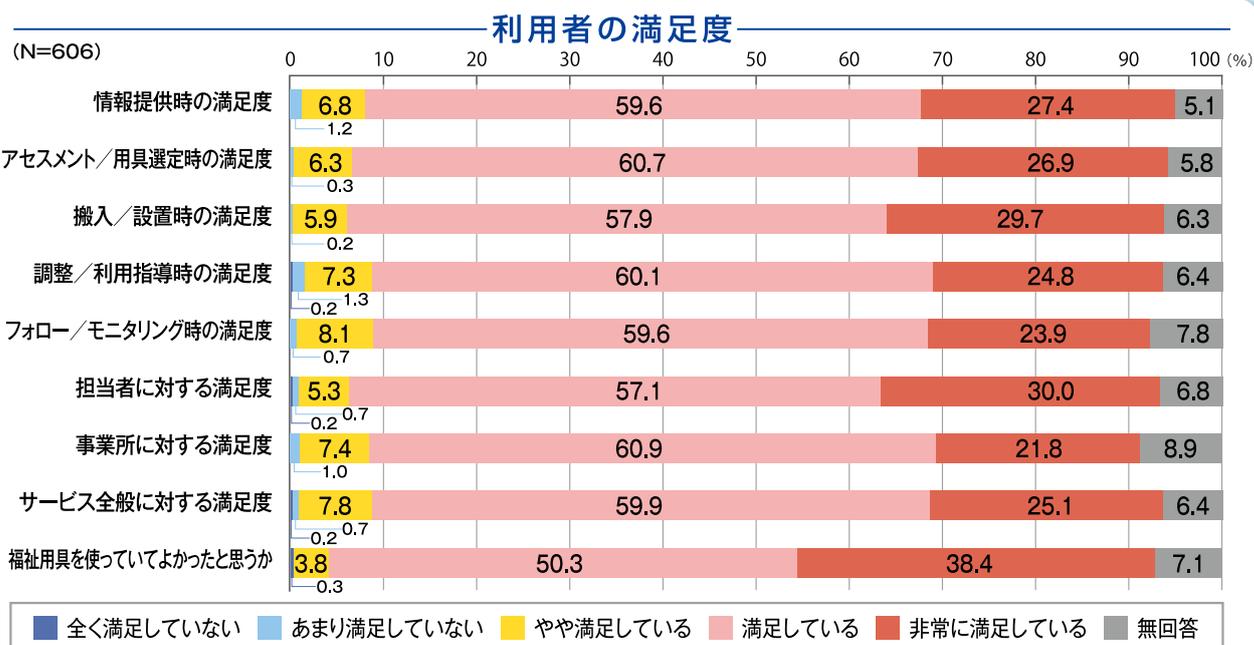
5 満足度チェックシートについて …… 17

おわりに …… 18

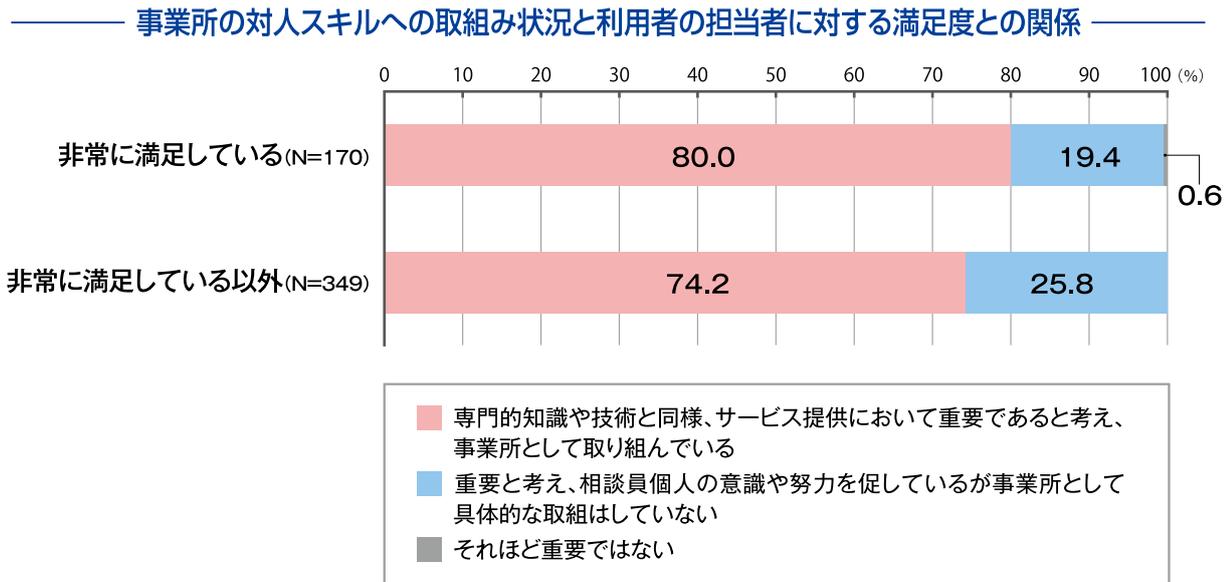
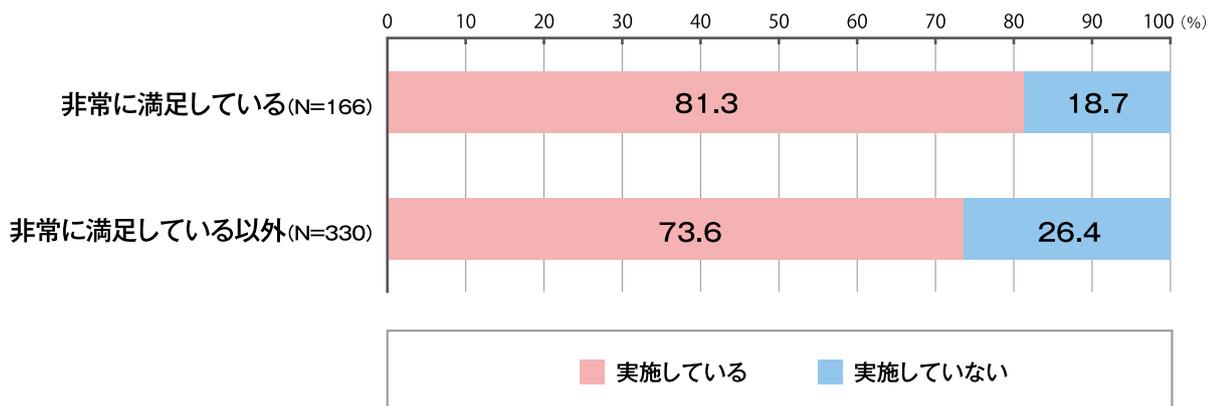
1 福祉用具レンタルサービスに対する利用者・ご家

ここでは、日本福祉用具供給協会が平成22年度に実施した福祉用具レンタルサービスに対する利用者・ご家族の満足度に関する調査※において収集した回答(利用者606人、介護者578人)について、集計・分析した結果の中から、主なものをご紹介します。

※この調査は、当協会会員の中から162事業所に協力を依頼し、それぞれ10人の利用者・ご家族に、満足度に関する調査票を配布し、事業所を通さずに直接郵送で回収したものです。あわせて、担当する福祉用具相談員および事業所に対するアンケート調査も実施し、対応づけて分析しました。

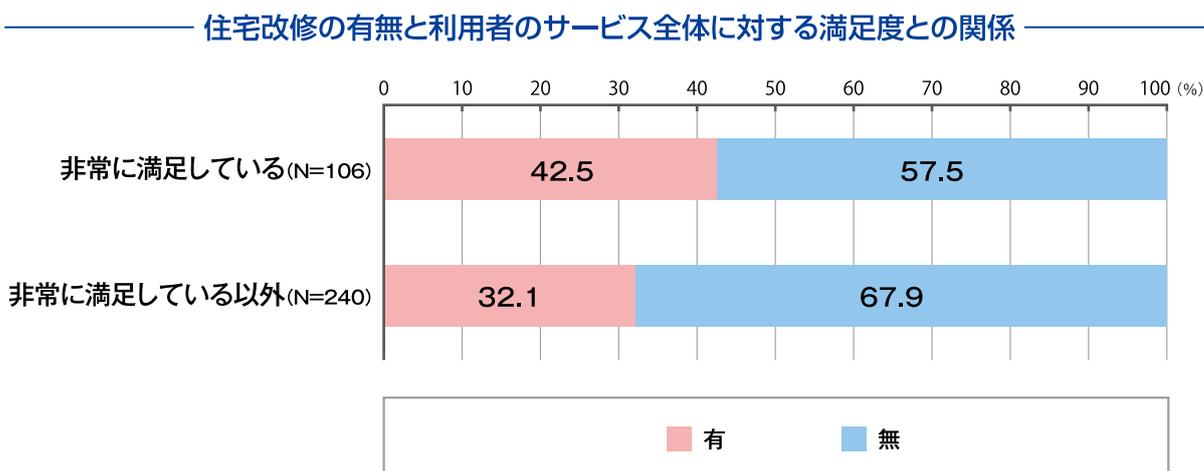
利用者・介護者の満足度

- 利用者・介護者ともに、どのサービスプロセスにおいても、また、担当者、事業所、サービス全般に対しても高い満足が得られています。利用者と介護者の満足度は、非常に類似した結果となりました。ご利用者の満足度が高ければ、ご家族の満足度も高いといえます。
- 特に、福祉用具を使っていてよかったと思うかどうかについては、「非常に満足している」とする回答が利用者、介護者ともに4割近くにのぼっています。
- 多くのケースでは「満足している」という評価を得ていることから、次ページからは**「非常に満足している」**という評価を得るためのポイントについて分析します。

族の満足度の現状

福祉用具に関する専門的な知識やスキルとは区別して、コミュニケーションなど、利用者･ご家族との信頼関係を築くための**「対人スキル」**に注目し、事業所としての取組みと利用者･ご家族の満足度の関係について分析しました。

■ 利用者･ご家族が担当者に対して「非常に満足している」と思っていただくためには、
･事業所が、専門的知識や技術と同様に「対人スキル」を重視すること
･実際に事業所として「対人スキル」向上のための取組みを行っていること
が重要であると考えられます。

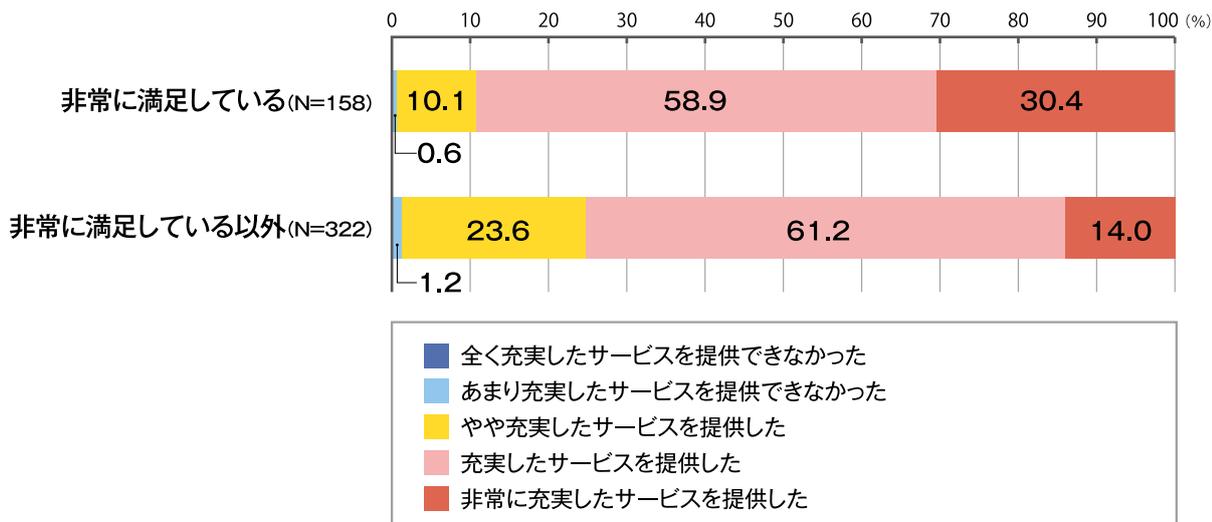
■ 具体的な方法として、対人スキルに関する研修等を実施が有効であることがわかります。

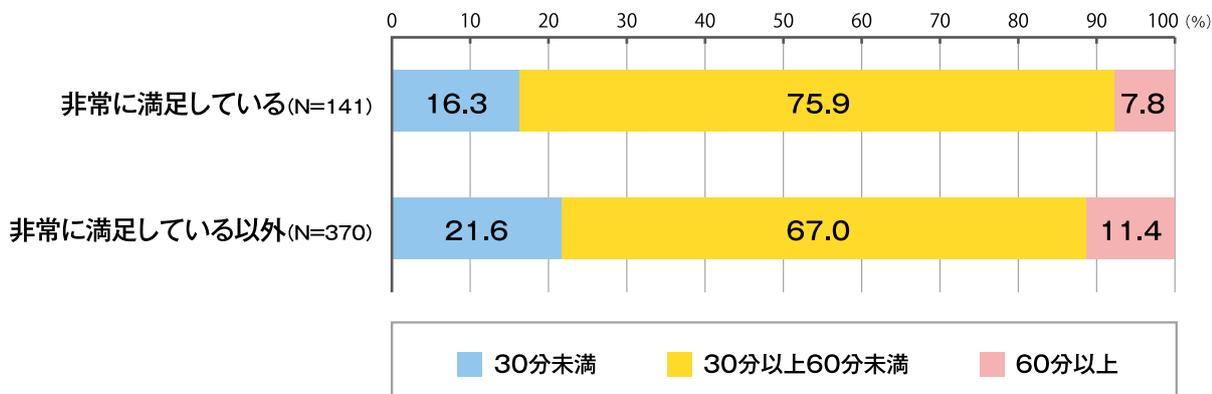
利用者やご家族の満足度のさらなる向上につながるような事業所としての取り組みについて、分析したものです。

住宅改修の有無と利用者のサービス全体に対する満足度との関係

■住宅改修を行っている場合は、行っていない場合と比較して、利用者の方に、サービス全体に対する満足度として「非常に満足している」と思っていただける状況にあります。福祉用具貸与サービスのみではなく、住環境等も含めたトータルでの提案、サービスの提供が重要となります。

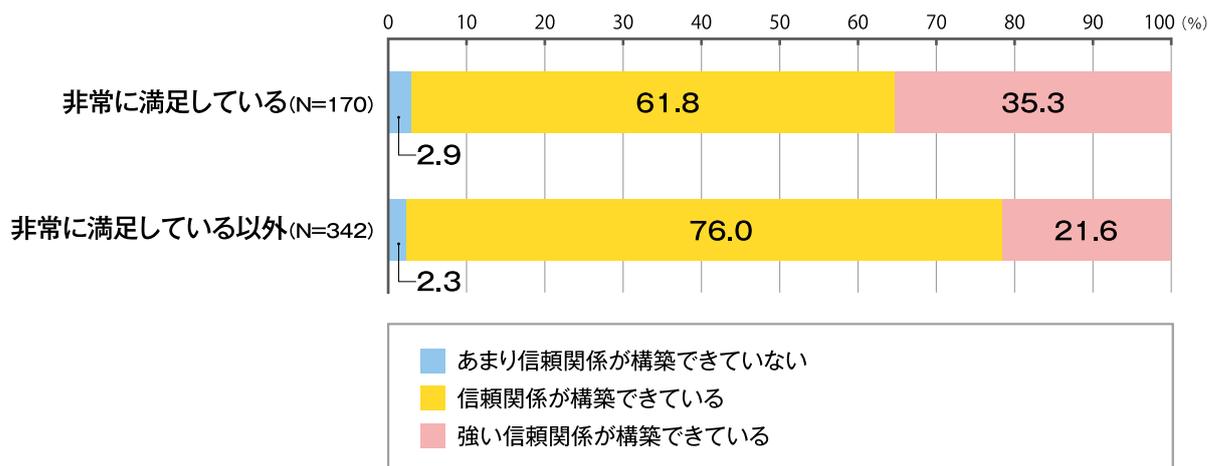
■このほか、サービスプロセスの実施に関するマニュアル等の有無、価格の設定方針や営業時間、利用者からの連絡への対応方法、ケアマネジャーとの連携、福祉用具専門相談員の資質向上に向けた取り組みなどについて調査しましたが、「非常に満足している」と「それ以外」で大きな違いが見られる項目はありませんでした。

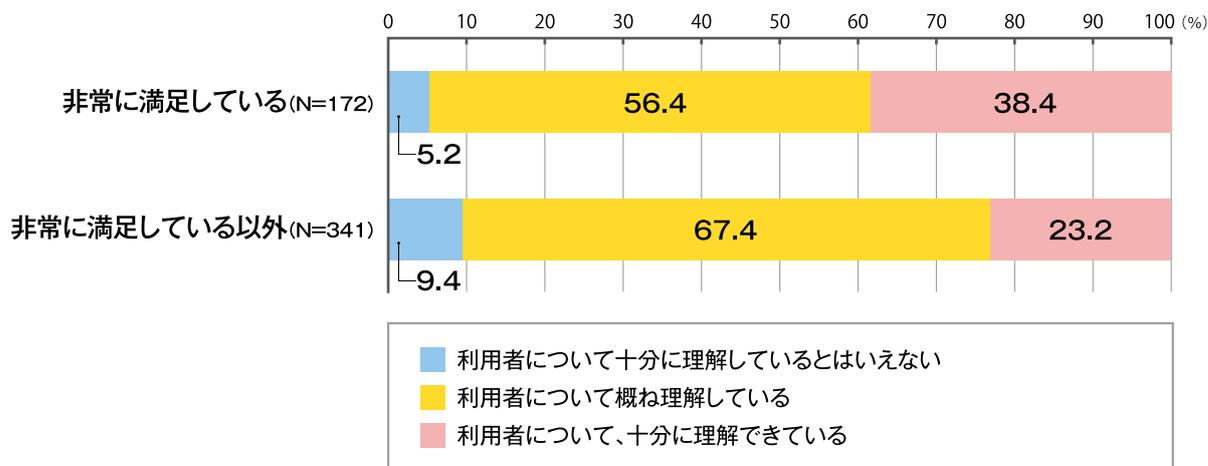
利用者やご家族の満足度のさらなる向上につながるようなサービスプロセスの実施状況についてについて分析したものです。

担当者が提供したサービスの質的充実度と利用者の担当者に対する満足度との関係

■ 担当者自身が「非常に充実したサービスを提供した」と思えるほど、利用者が担当者に対して「非常に満足した」という評価をしています。単にコミュニケーションなどを適切に行うだけではなく、「非常に充実したサービスを提供した」と自己評価できるような専門性を発揮した質の高いサービスの提供が、利用者の満足につながっていると考えることができます。

1回の訪問あたりの滞在時間の平均と利用者の担当者に対する満足度との関係

■ 1回の訪問あたりの滞在時間は30分以上60分未満の場合に、利用者の方に、担当者に対して「非常に満足している」と思っていただきやすくなっています。それより短かったり長かったりすると満足度が低下する恐れがあります。利用者の立場に立って、サービスに十分納得でき、かつ負担を感じない範囲の適度な時間の滞在を心がけることが重要です。

利用者やご家族の満足度のさらなる向上につながるような「担当者（福祉用具専門相談員）としての意識、取り組み」について分析したものです。

ケアマネジャーとの信頼関係の状況（担当者の自己評価）と利用者の担当者に対する満足度との関係

■利用者が担当者に対する満足度として「非常に満足している」と評価しているケースでは、その他のケースよりも「ケアマネジャーと強い信頼関係が構築できている」という割合が高いことがわかります。ケアマネジャーとの強い信頼関係が構築できているほうが、利用者にとっては「関係者が連携して生活を支えてくれている」という安心感を持つことができ、「非常に満足している」という評価につながると考えられます。

利用者に対する理解度（担当者の自己評価）と利用者の担当者に対する満足度との関係

■利用者が担当者に対して「非常に満足している」と評価しているケースでは、担当者自身が「利用者について十分に理解できている」と自己評価している割合が高くなっています。高い満足度を得る充実したサービス提供のためには、その基盤として利用者やその生活環境、目標に対する十分に理解することが重要であることが、あらためて確認できます。

2 福祉用具利用による効果について

利用者や介護者が主観的に感じている福祉用具を利用することによる効果と、福祉用具全般に対する満足度の関係について分析したものです。

■福祉用具レンタルのサービス全般に対する満足度が高い利用者ほど、「体を動かす機会が増えて、体調がよくなった」、「社会とのつながりがより強く感じられるようになった」などと回答する割合が高くなっており、福祉用具を利用することによる効果を生活の中の様々な場面で実感することができます。利用者の生活の中に適切な福祉用具に取り入れることにより、利用者の自立度や意欲が増し生活の質が高まり、そのことにより福祉用具に対する満足度も向上すると考えられます。

■介護者についても、全般的に福祉用具レンタルのサービス全般に対する満足度が高いほど、様々な形で福祉用具を利用することの効果を感じる割合が高くなる傾向が見られます。中でも「利用者の行動に広がりがでて、支援する内容が充実した」、「介護者、利用者ともに心に余裕ができ、人間関係がより円滑になった」と回答する割合は、福祉用具レンタルのサービス全般に対する満足度による差が大きいようです。低下した身体機能を補うという役割だけではなく、行動や心理状態にもよい影響を与えるような用具の選定や有効な使い方の提案をすることが重要であると考えられます。

「印象に残ったこと」として、以下のような回答が寄せられました。

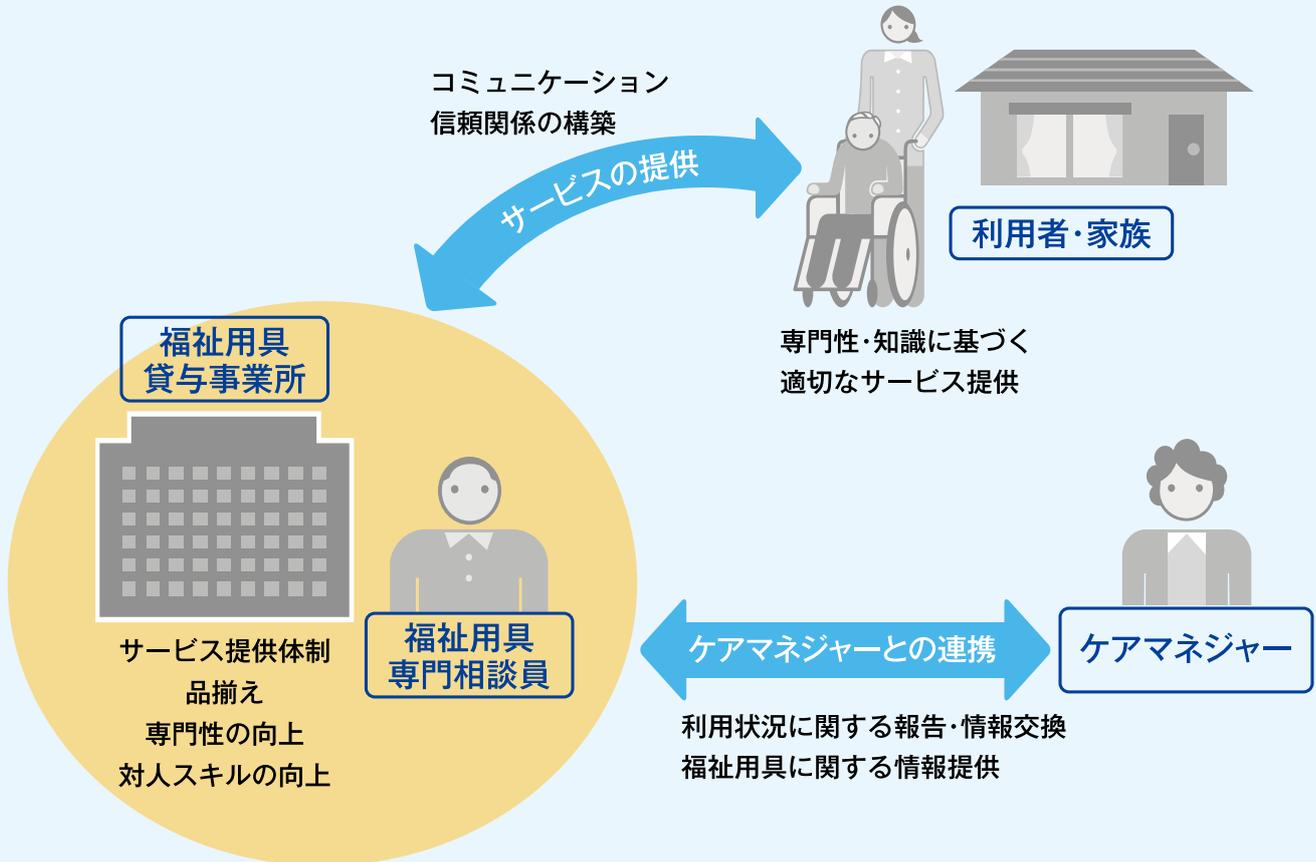
利用者からのコメント（抜粋）

- 問題点にぶつかった時等親身に対応して下さいますし、その都度相談に乗っていただいて感謝しています。
- 母が骨折し要介護となった時、**病院での状況を見て、母の体に合った車いすを選んで**下さり大変助かりました。また、状態が良くなった時には、歩行器や杖選びなど誠実に対応して下さり、ありがたかったです。
- 点検で訪問してくれ、**アドバイスをくれる**ので感謝しています。
- 大雨で洪水になり家が水浸しになりベッドや車いすが利用できなくなったが、大雨の最中に引き取りをして頂き、また転居先へ同機種の車いすやベッドを持ってきてくれたこと。
- 相談すればすぐに対応して下さるので安心しています。リフトにたよらなければ家で生活ができません。
- 全く知識がなかったが、**最初に十分な説明を受け、今では十分使用方法を理解**し、有効に利用している。**体の状況に合わせた福祉用具**を利用でき満足である。
- **身体状況にあった福祉用具を色々持って来てくれたり**、親切な対応をしてくれて満足している。レンタルの為、いろいろな商品に変更や交換が出来て助かっている。
- 外出する事に対して恐怖心もあったが車いすでの外出を続けるうちに外出する事が楽しくなった。
- 一時期骨そ症の為まったく動けなくなりました。その時リクライニング式の車いすをすぐに持ってきて頂いた事。
- 以前は車いすやベッド等、買っておりましたが「どんどん充実した製品が出ているのでレンタルにして体調に合わせて変更していくといい」とのアドバイスに納得。定期的にマット等クリーニング点検をしていただけるのもうれしい。
- まずは、ケアマネジャーの方に相談します。追って、**福祉用具についてのご提案**をいただいて、レンタルに至るわけですが、**連携がとても良い**と思います。過度なご提案もなく満足してます。
- シルバーカーを利用していますが、練習につきあって下さり助かった。1年利用して走る時変な音が出ることを話したら、取りかえてもらい安心してのれます。

ご家族からのコメント（抜粋）

- 難病で本人も家族も受けとめられずにいる中で、常に親身に悩みを解決して頂き感謝しています。**病気が進行する中、車いすやベッドも順次変更し、ケアマネジャー、リハビリの先生、看護師さんなどとも連動**があり、すぐ相談にのってもらえる。「生きがいがない」と話す本人に少しでも望みをとわがままを聞いて下さり、本人も担当者さんを信頼しています。
- 当方の希望をよく聞いてくれて、それに合わせようと努力してくれる事がよく分かります。訪問時は必ず「何かあったら言って下さい」と言ってくれて、心強く安心しております。連絡事項の必要な場合は、こちらの都合にあわせてすぐとりかかってくれる事が嬉しいです。
- 利用者は一人一人介護度も違えば福祉用具の用途も違います。お世話になっている福祉用具専門相談員の方は**使ったあとのケアを必ず聞いてくださったり**無理な要望をイヤな顔をせず一緒になって考えて、反対に言いやすい様にもっていって下さるのでとても感謝しています。
- **身体変化時良く相談にのってくださり在宅で利用出来る福祉用具を選んでくれた**。本当に良かったです。
- 母の介護をしていますが、自力でおき上がったり立つことはできません。**数ケ月ごとにメンテナンスしていただけること、利用する上でのこまやかな説明**があり、安心しています。
- 楽しそうに外に出ている姿が印象的でした。家の中にいる時間が多かったので外に出られる事が本当にうれしかった様です。
- 初めての利用時、何と面倒なシステムかと思いましたが、何度も足を運び、風呂の改修の時など、大家さんの家まで行って連絡、確認をとっていただき、とても助かりました。その後も、ベッドマットの交換・点検・車いすの空気点検等、定期的にみてもらえるのでとても嬉しく思っています。
- こちらの要望にきちんと対応して頂きとても満足しています。例えばベットのマット、二転三転ありましたがその都度心よく対応して頂きました。三ケ月一度の点検もこちらの都合に合わせた時間帯にして頂いております。車いすもこまわりのきくもの、軽量なものとこちらの希望をその都度かなえて頂き本当に助けて頂いております。
- 要求に対して、**適切な用具を推薦**していただき介護がやり易くなり、本人も満足し自立した生活ができている。
- 必要に応じて機種が変更できるのは非常にありがたい。納品後も定期的に伺ってくれるので助かっている。
- 道具を使うことで介助の負担が非常に減ったし、本人も自分で行えることで気持ちにも助かっている。
- 自宅のトイレでの排せつは無理だと思っていたが福祉用具の活用により可能になった。
- レンタル以外のことを相談したところ、他の介護関係の方にも意見を聞いて**たいへん参考になるアドバイス**をもらった。
- 病状が悪化し入院しADLが下がったが、**退院時カンファレンスに積極的に参加し適切な用具を準備**してくれた。

3 利用者・ご家族の満足度を高めるためのポイント

福祉用具レンタルサービスに対する利用者・ご家族により満足していただくために、全国でも高い満足度評価を得ているレンタル事業所や福祉用具専門相談員の皆さんが取り組んでいる様々な工夫を以下にご紹介します。

専門性の向上と適切なサービス提供に関する取組

解　説

福祉用具専門相談員として、常に適切なサービス（情報提供、アセスメント、用具の選定、搬入、調整、利用指導、モニタリング等）を提供するということが、利用者やご家族の満足の基本となります。そのために、利用者・ご家族の要望に対する迅速な対応やきめ細かいアフターフォローなどが実践されています。さらに、専門性を発揮するために日ごろからの積極的な情報収集を心がけ、福祉用具に関する知識のみならず、介護や福祉、疾病についても勉強するなど、自己研鑽に努めているという回答が多く寄せられました。また、利用者や生活環境にあった用具の選定につながるよう、観察力、課題の分析力、提案力も重視されています。

具体例

- メーカーの勉強会、取扱説明書の確認に加え、商品にふれる機会を増やす等、常日頃から取扱い商品についての知識を豊富にすることを心がけている。
- 情報提供の際に、普段から介護保険や医療保険等も含めた勉強をしておき、より広い見地から利用者の方に必要な情報を提供できるよう常に心がけておく。
- 調整／利用指導の際に、実例を交え、用具利用時の危険性について丁寧に説明する。用具の実際の動作を基にした安全性等の検証と、問題があった場合の解決の為の用具等の提案を重視している。

利用者・ご家族とのコミュニケーション等、対人スキルに関する取組

解　説

多くの事業所では、利用者ごとに担当する福祉用具専門相談員を定めています。利用者・ご家族の担当者に対する印象や信頼感によって、事業所が提供するサービス全体や福祉用具そのものに対する評価も大きく影響されます。福祉用具専門相談員には、福祉用具の専門職であると同時に、営業職として利用者やご家族との人間関係・信頼関係を築くことが求められています。そこで「対人スキル」が重要となります。単なるコミュニケーションのテクニックにとどまらず、利用者や家族の言葉に耳を傾け、理解し、相手の立場に立とうとする姿勢が前提です。

具体例

- 情報ばかりをひけらかして自己満足で終わることがないよう、常に相手を見てその場に適したコミュニケーションを意識している。
- 普段からよく話を聞くことを心がけている。困っている事はないかは必ず聞くことにしているが、それに加えて趣味や故郷、家族など福祉用具と関係ない事についても会話することで、利用者の意向、要望等が把握でき、サービスの向上につなげることができる。
- 自己啓発本や文庫本等を読み、広い視野を身につけることで、対人スキルの向上を図っており、利用者の方、家族の方のニーズを把握できるよう心がけている。

ケアマネジャー等との連携に関する取組

解　説

適切な福祉用具を利用者に提供し、適切に利用し続けていただくためには、常に利用者や利用状況を把握する必要があり、ケアマネジャーや他のサービス提供者と連携することが重要です。また、ケアマネジャーが福祉用具の意義や重要性を理解し、福祉用具専門相談員の専門職としての意見が尊重されるよう、信頼関係を深めておくという観点からも、ケアマネジャーとの連携は必要となります。さらに、利用者にとっては、個別のサービスが細切れではなく、関係者が一体となって支えてくれるという安心感をもっていただくためにも、関係者間の情報共有や連携が求められています。

具体例

- サービス担当者会議への参加や各機関と情報交換を積極的に行う。各場面において福祉用具専門相談員としての意見を述べることができるよう商品知識や制度などについての知識向上を心がけている。
- 地域包括支援センターと連携し、民生委員の方たちと福祉用具を通して交流をはかることで、地域の特性を把握するように心がけている。

事業所としての取組

解　説

事業所としては、利用者・ご家族の満足の得られる用具、サービスを提供するための体制を整える必要があります。用具の品揃えや、サービス提供体制、福祉用具専門相談員の資質向上などにおいて、事業所の方針に沿っていろいろな工夫がなされています。

具体例

- 福祉用具の品揃えについては、幅広い利用者の多様なニーズに応えられるように新商品を積極的に導入する事業所が多い。メンテナンス性やセラピスト等他職種の意見を考慮したり、選択しやすくするため絞り込んでいるという事業所もある。
- 多くの事業所が対人スキルを重視し、研修を行っている、管理職の同行や利用者アンケートなどにより実態把握し対応している事業所もある。

4 事例の紹介

アンケート調査で寄せられた事例の中から、「利用者やご家族の満足度が非常に高い事例」と「利用者・ご家族が十分に満足していない事例」をご紹介します。利用者・ご家族の満足をさらに高めるための具体的なヒントとしてご活用ください。

ア 利用者・ご家族の満足度が非常に高い事例

・利用者・ご家族の評価が非常に高い。
・事業所が注力する方針が利用者・ご家族の評価と合致している。
・担当する福祉用具専門相談員の自己評価が高い。

このようなケースでは

- 事業所の方針に沿って福祉用具専門相談員が意欲的に業務に取り組んでいる
- 事業所の方針や福祉用具専門相談員の取り組みが、利用者・ご家族が重視している点と一致しており、取り組みが高い評価につながっている

と言えます。

事例1 専門性、ケアマネジャーとの連携、利用者の理解が評価されたケース

事例2 利用者や生活環境にあった用具の選定・提案が信頼されているケース

いずれのケースでも、福祉用具専門相談員としての専門性、利用者への理解に基づく適切な選定に対する信頼感を基盤し、そのうえで対人スキルについても事業所として十分な配慮がなされています。

イ 利用者・介護者が満足していない事例

・利用者・介護者の評価があまり高くない。
・事業所の方針や担当する福祉用具専門相談員の意識、自己評価とずれがある。

このようなケースでは

- 利用者・ご家族が重視している点について、十分な対応ができていない
- 事業所の方針や福祉用具専門相談員の取り組みが、利用者・ご家族が重視している点と一致していないため、取り組みが高い評価につながっていない

と言えます。

事例3 ケアマネジャーとの連携、利用者の理解、説明が不足しているケース

事例4 丁寧に説明を心がけても誠意が伝わらず対応に不満を持たれるケース

いずれのケースでも、説明不足が利用者やご家族の不満につながっています。対人スキルの向上が望まれますが、その背景として利用者・ご家族から信頼を得る用具の選定や提供も重要と考えられます。

事例1 利用者・介護者の満足度が非常に高いケース

ポイント 責任をもった担当者の豊富な専門知識、利用者の立場に立った丁寧な対応や丁寧でわかりやすい説明、ケアマネジャーとの連携が利用者・ご家族ともに高く評価されています。

- 50歳／男性　● 要介護3
- 現疾患：脳梗塞による両片マヒ　特殊寝台使用（5年6カ月）

目標 ADL機能を一部補い、介助者の妻が安全に介護できるようにする

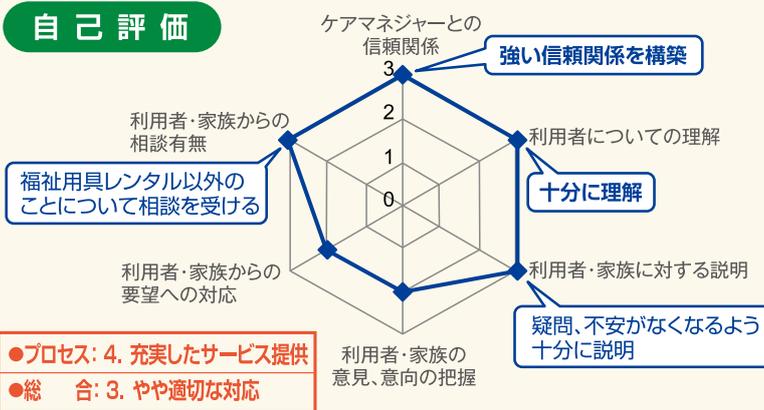
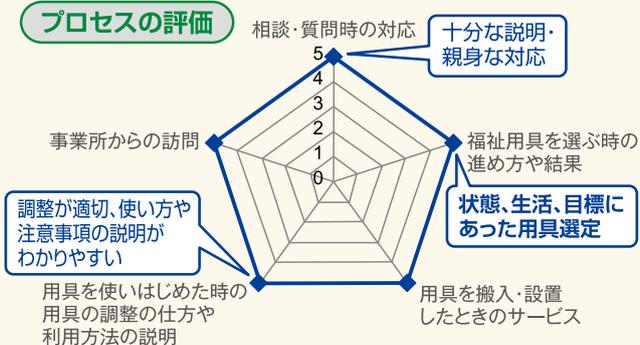
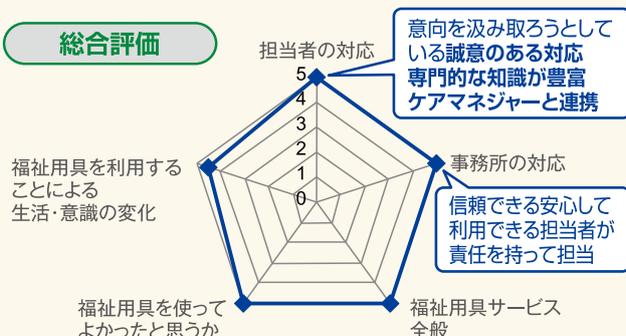
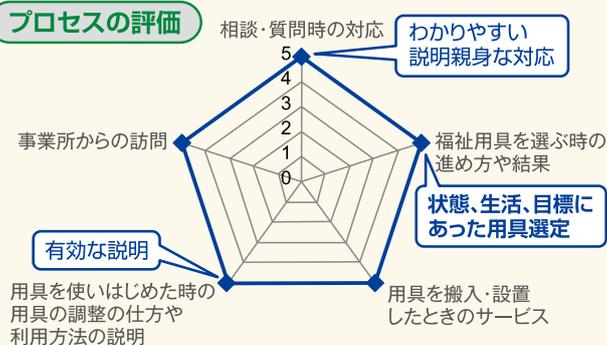
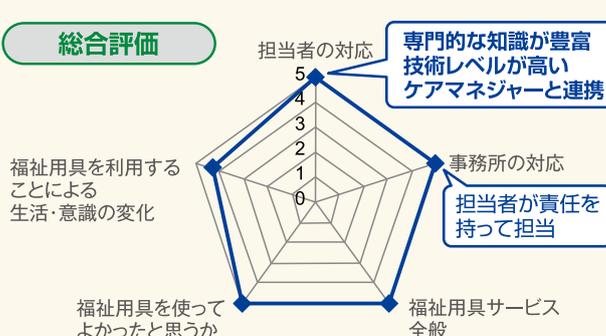
事業所の取組

- ・職員の資質向上のため、**スキルアップ研修や、自主選択型の研修受講の機会を提供**している。
- ・サービス担当者会議への出席、ケアマネジャーへの連絡、報告を奨励している。
- ・1人の利用者に対して、**1人の担当者を固定**している。
- ・対人スキルを重視し、ロールプレイや同行営業などの研修を実施している。

担当する福祉用具専門相談員の取組

- ・**医療、介護知識の向上**のため外部研修への積極的参加を心がけている。
- ・サービス担当者会議には必ず出席する。
- ・**ケアマネジャー**に対して迅速な報告、連絡を心がけ、定期的に利用者に関する情報収集をするなど、**積極的に連携**をはかる。
- ・利用者、家族とのコミュニケーションにおいては、**相手の立場、生活歴や背景などを理解**して、相手の考えを引き出すように心がけている。
- ・会話の中で**福祉用具やサービスに関する情報提供**を心がけている。

自己評価

- ●プロセス：4. 充実したサービス提供
- ●総　　合：3. やや適切な対応

●利用者の評価●

問題点にぶつかった時等親身に対応して下さいますし、その都度相談に乗っていただいてくれますので感謝しています。

●介護者の評価●

家族が急に障害を持ち不安だらけだった頃、ケアマネジャーさんをはじめ福祉用具担当者の方が暖かく相談に乗って下さり、気持ちが落ち着いた事を覚えています。レンタルサービスを利用する事で私自身もやすらぎを得る事が出来ました。

事例2 利用者・介護者の満足度が非常に高いケース

ポイント 利用者や生活環境にあった用具の選定・提案が、利用者・ご家族の安心感、信頼感につながり、高い満足度となっています。

- 85歳／女性　● 要支援2
- 現疾患：右大腿骨頸部骨折、腰椎圧迫骨折
  特殊寝台および付属品使用（1年6カ月）

長期目標 心身の安定が図れ、自立した生活に戻れる。
短期目標 安全な環境整備により、転倒危険を回避できる。

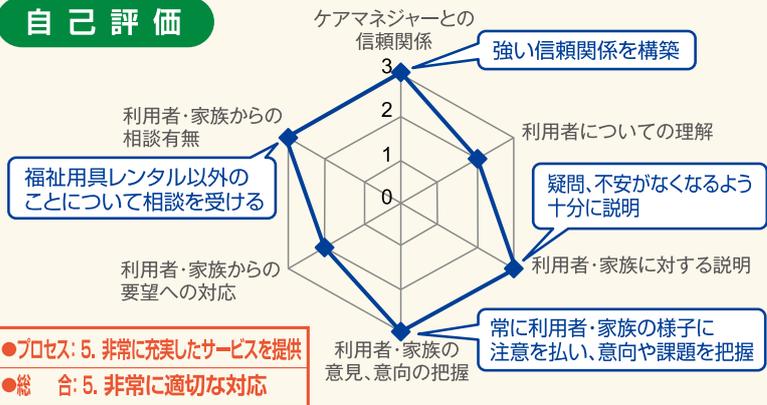
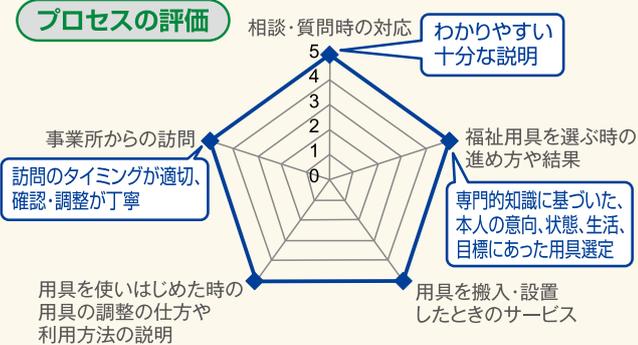
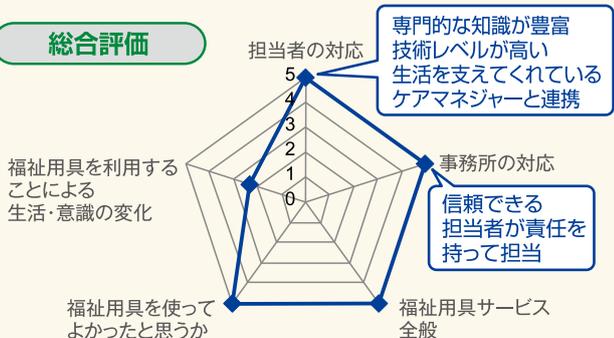
事業所の取組

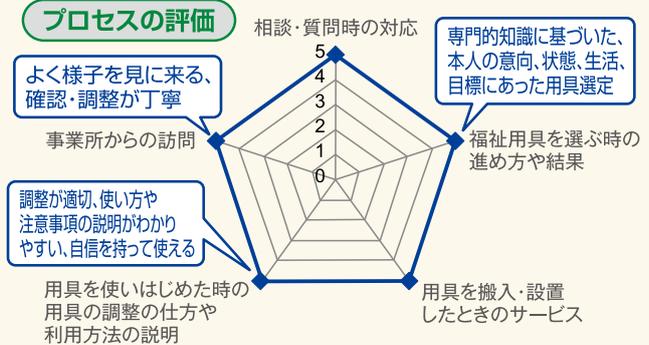
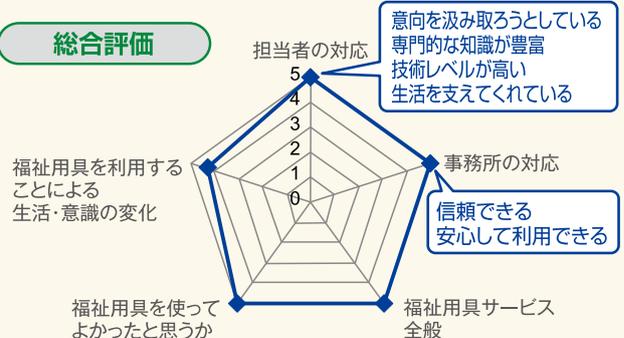
・相談時に基本情報シートを作成し、アセスメント・用具選定では、身体状況・介護環境・住宅環境を重視して記入している。調整・利用指導およびモニタリングでは、モニタリングシートを活用し、身体の変化、用具の適合性、用具の安全性を確認するようにしている。
・サービス向上委員会を設置し、利用者にアンケートはがきを送っている。
・対人スキルを重視し、個別指導・教育研修を実施している。

担当する福祉用具専門相談員の取組

・福祉用具導入後のフォローを重視し、用具が利用者に適合しているか定期訪問により確認し、ケアマネジャーへの報告を行っている。
・用具の不具合等が出た際には、迅速に訪問しメンテナンスを行っている。
・サービス担当者会議には必ず出席し、ケアマネジャーへの迅速な報告、連絡を実践するとともに頻繁に対面で報告や相談をしている。
・利用者・家族の疑問に対して、不安がなくなるよう十分に説明している 。
・常に利用者・家族の様子に注意を払い、意向や課題を把握するように努めている。

自己評価

●プロセス：5. 非常に充実したサービスを提供
●総　合：5. 非常に適切な対応

●利用者の評価●

私の体に合ったベッドや階段に手すりを取り付けるアドバイスを頂けるので安心して任せられる。

●介護者の評価●

利用者の身体及び室内環境に合った用具を都度提案して頂ける点に安心を感じる。

事例3 利用者・介護者が満足していないケース

ポイント 利用者の理解、ケアマネジャーとの連携が万全ではないことを認識していますが、担当者の自己評価よりも利用者は説明不足に不満を持ち、全体としての満足度が低くなっています。

- 77歳／女性　● 要介護1
- 現疾患：腰部脊柱管狭窄症　歩行器使用（4カ月）

目 標　安全・安心して外出ができるようにする

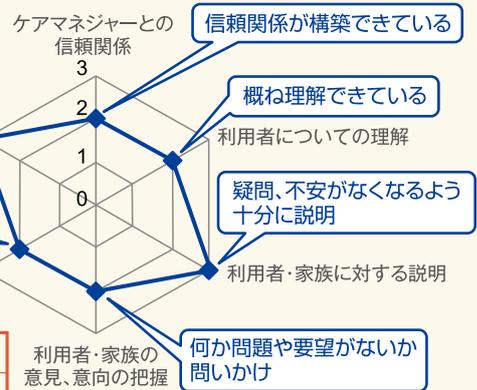
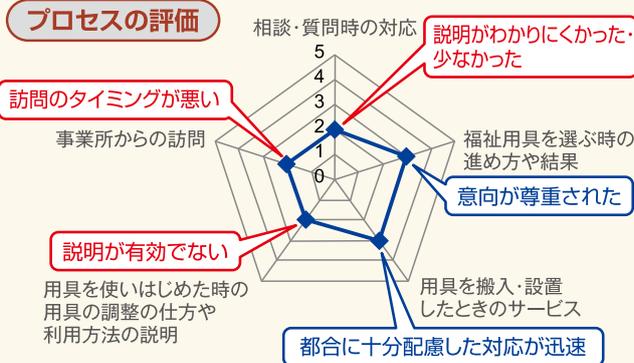
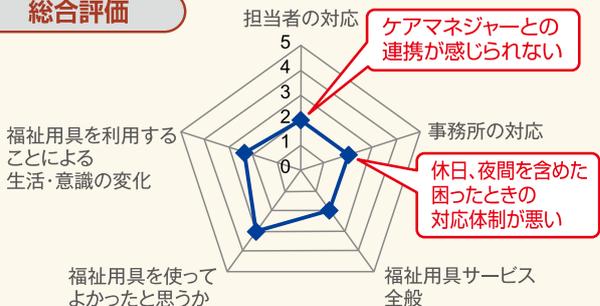
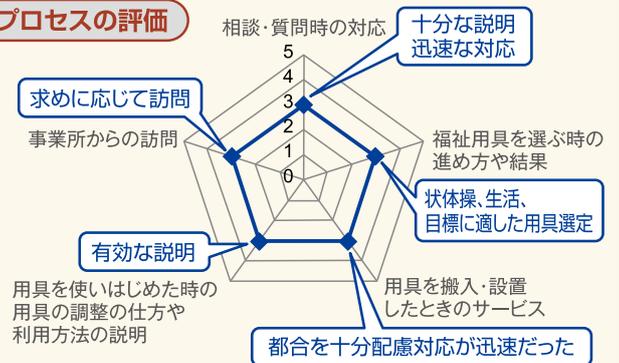
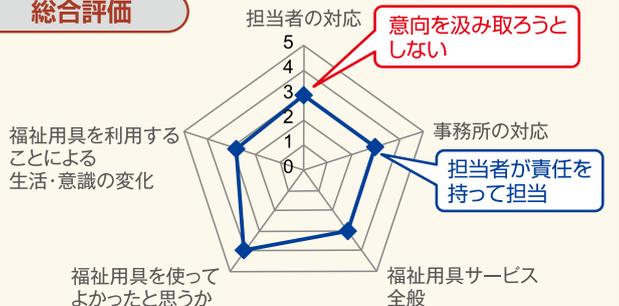
事業所の取組

・職員の資質向上のため、**スキルアップ研修や、自主選択型の研修受講の機会を提供**している。
・サービス担当者会議への出席、ケアマネジャーへの連絡、報告を奨励している。
・1人の利用者に対して、**1人の担当者を固定**している。
・対人スキルを重視し、ロールプレイや同行営業などの研修を実施している。

担当する福祉用具専門相談員の取組

・サービス担当者会議には必ず出席するが、それ以外に、ケアマネジャーと積極的に連携していない。
・利用者・家族とのコミュニケーションにあたっては、訪問前に状況や留意事項の確認をしているが、コミュニケーションの方法について特に工夫をしていない。

自 己 評 価

●プロセス：3. やや充実したサービス提供
●総　合：3. やや適切な対応

●利用者の評価●

すぐに交換してくれたが、細かい説明が足りないと思った。

●介護者の評価●

特にありません。

事例4 利用者・介護者が満足していないケース

ポイント 担当している福祉用具専門相談員は丁寧でわかりやすい説明を心がけていますが、利用者や家族には誠意が伝わらず、対応に不満を感じています。事業所としては対人スキルを重視していますが、特に研修などは実施していないようです。

- 80歳／男性　● 要介護4
- 現疾患：パーキンソン他　特殊寝台、車いす、床ずれ防止用具、体位変換器を使用（4年8カ月）

目標 起き上がり・立ち上がりを安全に行なうこと、床ずれを発生させないこと

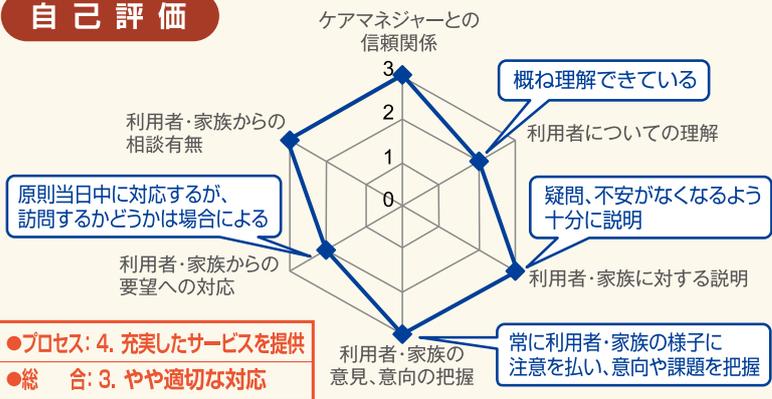
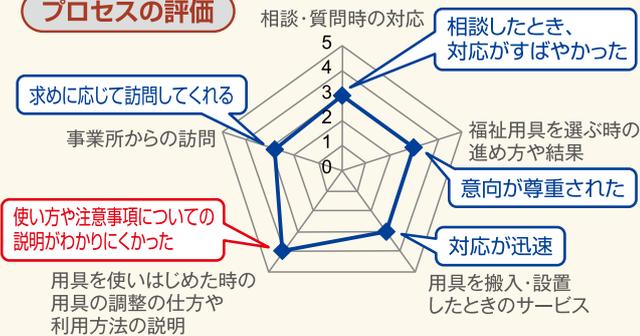
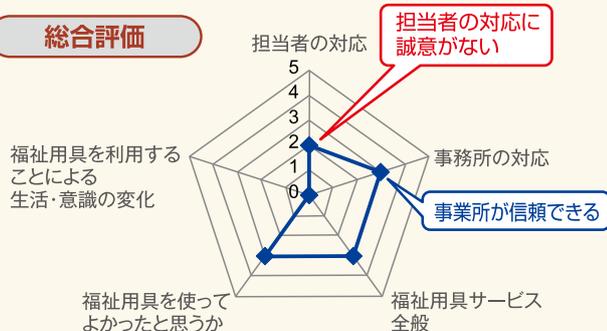
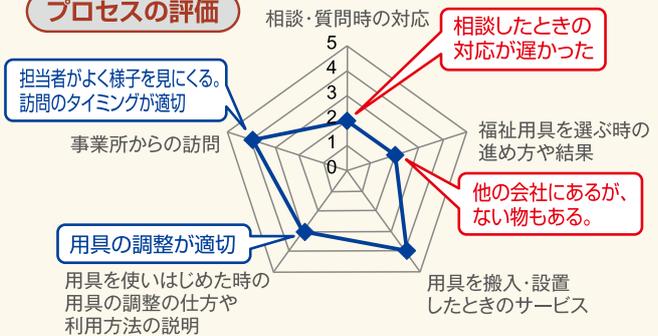
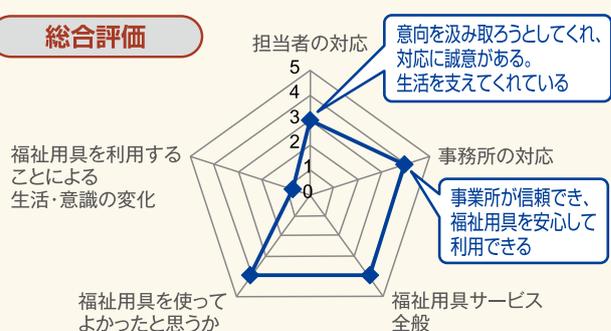
事業所の取組

・アセスメントでは利用者の状態確認、家の中の住環境、利用者、家族の理解を重視している。
・フォロー／モニタリングにおいて用具利用目標の達成度を重視している。
・対人スキルの重要性は認識しているが、研修や状況確認などはしていない。

担当する福祉用具専門相談員の取組

・難しいことをやさしく、やさしいことを深く説明するようにしている。
・わかりやすくはっきりと大きい声で、わかるまで何度も説明している。
・サービス担当者会議に必ず出席し、ケアマネジャーには迅速な報告、連絡を実践している。
・問題や要望について問いかけるばかりでなく、常に利用者・家族の様子に注意を払い、意向や課題を把握するように努めている。

自己評価

●プロセス：4. 充実したサービスを提供
●総　合：3. やや適切な対応

●利用者の評価●

特になし。

●介護者の評価●

福祉用具は迅速に運んでくれたが、使い方や説明は不十分のような気がする。忙しい、時間がない、という風な対応が気になった。

5　満足度チェックシート

利用者･家族の満足度を把握するための「満足度チェックシート」を配布しています。
担当者ご自身が記入する**「自己評価チェックシート」**、利用者またはご家族の方が記入する**「利用者評価チェックシート」**の両方の記入結果を入力することにより、利用者･ご家族の満足度についての、担当者ご自身の意識との違いや利用者･ご家族の満足度を改善するためのポイントを把握することができます。

※詳細は協会ホームページをご参照ください。 URL：http://www.fukushiyogu.or.jp/

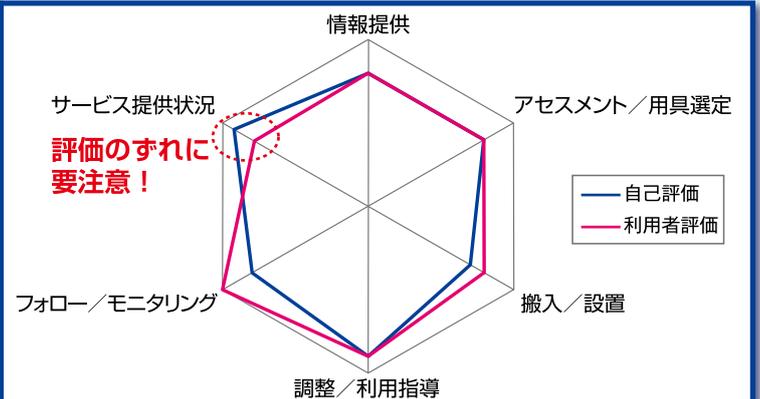
チェックシート

自己評価して入力します

自己評価　チェック項目		5段階
情報提供	利用者の方、ご家族の方からの質問、相談に親身になって対応した。	5
	利用者の方、ご家族の方からの質問、相談に迅速に対応した。	3
		4
		4
		3
		4
	。	4
		5
		5
	ている。	3
	している。	4
	の仕方をしている。	5
	っている。	5
	ている。	5
		5
	ている。	5
		5
		4
		4
	きるようになっている。	4

利用者評価　チェック項目			5段階
サービスプロセス	情報提供	質問、相談に親身になって対応してもらえた。	4
		質問、相談に迅速に対応してもらえた。	4
	アセスメント／用具選定	意向を十分に聞き取ってもらえた。	3
		十分な知識のもと、問題のない用具選定が行ってもらえた。	5
	搬入／設置	都合を十分に配慮してもらえた。	4
		生活状況を十分に配慮してもらえた。	4
	調整／利用指導	最初の調整で体型や姿勢にあった調整がされた。	4
		利用開始後、使い方を誤るようなことはない。	5
	フォロー／モニタリング	都合を十分に配慮してもらえた。	5
		求めがあった場合は迅速に対応している。	5
サービス提供状況		常日頃から意向を汲み取るよう意識していくれる。	2
		理解状況に応じて適切な説明の仕方をしている。	2
		誠意を感じることのできる対応を行っている。	5
		専門的な知識を有している。	5
		用具取り扱いの際の技術レベルに問題はない。	5
		ケアマネジャー等と情報交換を行う等、連携を常日頃から行っている。	5
		レンタル価格に対して満足している。	3
		休日、夜間等でも対応してくれる。	4
		専属の担当者が責任を持って担当してくれる。	4
		いつでもどの利用者でも同じようなサービスを安心して提供してくれる。	4
現在ご利用のサービスについてお感じになっていることをご自由にお書きください。			

利用者･家族からの評価結果を入力します

集計結果のグラフが表示されます

おわりに

この資料集は、平成22年度独立行政法人福祉・医療機構事業として、日本福祉用具供給協会が実施した「福祉用具貸与サービスに対する利用者の評価に関する調査事業」の成果であり、事業の一環として実施したアンケート調査やヒアリング調査の結果に基づいて、作成されたものです。

調査にご協力いただきました事業者の皆様に厚く御礼申し上げます。この資料集が少しでも多くの福祉用具関係者の皆様により、利用者の方とのコミュニケーションツールとして活用され、福祉用具貸与サービスに対する利用者の皆さまの評価向上のために役立てていただければ幸いです。

平成23年3月

社団法人日本福祉用具供給協会